

IV. Modificari pentru clientii detinatori de carduri de debit si carduri de credit in cadrul serviciului de suport Call Center

Te informam ca incepand cu data de **1 iunie 2016*** vor intra in vigoare cateva modificari ale serviciului de suport Call Center, modificari pe care le regasesti mai jos.

IV.1. Se va modifica Parola de securitate in relatie cu Banca. Pentru simplificarea interactiunii in cadrul serviciului Call Center, am renuntat la identificarea in baza raspunsului comunicat de client in formularistica de card de debit/credit la o intrebare standard, considerata ca Parola de securitate, si am implementat un sistem mai flexibil si mai sigur de identificare, in baza mai multor optiuni de identificare. Astfel, elementele de identificare ce pot fi utilizate pentru accesarea serviciului telefonic Call Center al Bancii sunt urmatoarele:

- a)** Set de intrebari avand ca obiect date si informatii ce vizeaza relatia contractuala dintre Client/Utilizatorul de card si Banca (date personale ale Clientului/Utilizatorului de card comunicate Bancii la initierea relatiei sau in cadrul procesului de actualizare date, informatii ce vizeaza serviciile si produsele contractate de catre Client/Utilizatorul de card), obtinerea de raspunsuri corecte echivaland cu validarea identitatii solicitantului;
- b)** Codul Numeric Personal (CNP) si ultimele patru cifre de pe un card de debit sau de credit activ, principal sau suplimentar;
- c)** Codul Numeric Personal (CNP) si amprenta vocala. In cazul in care apelul este initiat de pe numarul de telefon declarat Bancii si inregistrat in baza de date a acesteia, nu se va mai solicita Codul Numeric Personal in procesul de autentificare a identitatii apelantului.

* modificarea prevazuta la **pct. IV.1. lit. a)** va intra in vigoare incepand cu data de **16 mai 2016**.

IV.2. Serviciul telefonic Call Center al Bancii va permite accesarea serviciilor atat prin intermediul telefonului cu ajutorul telebankerului, ca pana in prezent, cat si prin intermediul unei aplicatii automate interactive de suport (operatorul virtual). Serviciul Call Center accesat prin interactiunea cu operatorul virtual va fi disponibil doar in limba romana.

IV.3. Accesarea Serviciului telefonic Call Center prin intermediul aplicatiei automate interactive de suport (operatorul virtual) nu este disponibila Utilizatorilor de card care nu detin cetatenia romana sau resedinta in Romania, precum si Utilizatorilor de card de credit World si World Elite, indiferent de cetatenie/resedinta.

IV.4. Utilizatorul isi va dovedi identitatea de fiecare data cand foloseste serviciul Call Center, cu ajutorul Parolei de securitate, dupa cum urmeaza:

- a)** In interactiunea cu telebankerul, prin utilizarea elementelor de identificare ce sunt mentionate la pct. IV.1. lit. a);
- b)** In interactiunea cu operatorul virtual, prin utilizarea exclusiv a elementelor de identificare ce sunt mentionate la pct. IV.1. lit. b) sau c);
- c)** In cazul detinatorilor serviciului Raiffeisen Direct, in cazul in care s-a efectuat autentificarea Utilizatorului de card cu unul din elementele de identificare specifice acestui serviciu, nu se va mai solicita Parola de securitate.

IV.5. Pentru utilizarea amprentei vocale ca Parola de securitate in relatia cu Banca, Utilizatorul de card principal/suplimentar trebuie sa-si exprime expres acordul pentru prelucrarea de catre Banca a vocii sale; acordul poate fi exprimat in cadrul interactiunii cu telebankerul, identificarea urmand

a se efectua conform pct. IV. 4 lit. a) sau lit. c). După exprimarea acordului cu privire la utilizarea amprentei vocale ca element de identificare, Utilizatorul de card va fi identificat în interacțiunea cu operatorul virtual exclusiv în baza acestuia, acesta nemaiavând posibilitatea de a se identifica cu CNP-ul și ultimele patru cifre de pe card. Identificarea prin amprenta vocală presupune ca în interacțiunea cu operatorul virtual, Utilizatorul de card să pronunțe un text standard, comunicat de către Banca.

IV.6. Serviciile speciale ce vor putea fi accesate prin intermediul operatorului virtual sunt următoarele:

a) Blocarea accesului la cont prin cardul semnalat ca pierdut/furat și reemiterea cardului și a codului pin aferent; acest serviciu este disponibil pentru Utilizatorul principal și suplimentar de card de debit și exclusiv pentru Utilizatorul principal de card de credit;

b) Interogarea soldului Contului la care este atașat cardul de debit, pentru Utilizatorul principal și suplimentar, respectiv a disponibilului din Limita de card de credit, exclusiv pentru Utilizatorul principal de card de credit;

c) Miniextras Cont la care este atașat cardul de debit/credit (serviciu disponibil doar pentru Utilizatorii principali de card de debit/credit): ultimele cinci debități, ultimele cinci creditări sau ultimele cinci tranzacții decontate pentru Utilizatorul principal de card de debit și ultimele cinci tranzacții, debitoare sau creditoare, efectuate după emiterea celui mai recent raport de activitate pentru Utilizatorul principal de card de credit (în cazul tranzacțiilor prin card aferente cardului de credit, vor fi menționate doar tranzacțiile decontate);

d) Activarea cardului de credit pentru Utilizatorul principal;

e) Informații despre cel mai recent raport de activitate emis pentru cardul de credit: data scadenței, suma minimă de plată, datoria totală, exclusiv pentru Utilizatorul principal;

f) Solicitarea deblocării accesului la serviciu pentru Utilizatorii principali de card care dețin și serviciile Raiffeisen Online și/sau Raiffeisen Smart Mobile.